

Sintesi dei risultati in termini di costi, standard di qualità e soddisfazione dei servizi – Anno 2022

SERVIZI BIBLIOTECARI

A cura del Settore Programmazione e Assicurazione di Qualità

(Area Affari Generali e Sistemi di Programmazione)

INDICE

1. PREMESSA	2
2. COSTI DEI SERVIZI EROGATI	3
3. RISULTATI DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI	4
4. SODDISFAZIONE PERCEPITA PER I SERVIZI UTILIZZATI	5

1. Premessa

Questo documento descrive in sintesi i risultati conseguiti nell'anno 2022 in termini di costi sostenuti (paragrafo 2), rispetto degli standard di qualità (paragrafo 3) e soddisfazione percepita dagli utenti (paragrafo 4) per i servizi erogati dall'Ateneo e definiti nella Carta dei Servizi, in applicazione di quanto previsto dall'art. 32 D.lgs. n.33/2013¹ e dall'art. 19bis c.4 D.lgs. n.150/2009².

La rilevazione dei costi considera i costi del personale incaricato all'erogazione del servizio, per il tempo effettivamente dedicato nell'anno di riferimento, e altri costi di varia natura (consulenze e collaborazioni, acquisto di materiali di consumo o di servizi esterni) comunque imputabili ai servizi erogati nell'anno di riferimento.

La rilevazione dei risultati conseguiti in termini di standard di qualità dei servizi erogati considera i target definiti per gli standard di ciascun servizio definito nella Carta dei Servizi³ al fine di verificarne il raggiungimento o di calcolare gli eventuali scostamenti.

La rilevazione della soddisfazione percepita avviene in alcuni casi attraverso indagini ad hoc per il servizio esaminato e, per la maggior parte dei servizi, attraverso un'indagine svolta nell'ambito del progetto interuniversitario *Good Practice* (GP), coordinato dal Consorzio MIP del Politecnico di Milano, rivolta a tipologie di utenti che variano in base al servizio esaminato, ovvero:

- gli studenti iscritti ai corsi di laurea, distinti in iscritti al primo anno e iscritti agli anni successivi, nell'anno accademico di riferimento (es. anno rilevazione 2022, edizione GP2021, anno accademico 2021/2022);
- il personale docente e ricercatore, gli assegnisti di ricerca e gli iscritti ai corsi di dottorato, che si trovano in servizio o hanno la carriera attiva nell'anno della rilevazione;
- il personale tecnico amministrativo a tempo indeterminato, a tempo determinato e in comando presso l'Ateneo, che si trova in servizio nell'anno della rilevazione.

¹ D.lgs. n.33/2013 <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2013-03-14;33!vig=2020-07-03>

² D.lgs. n.150/2009 <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2009-10-27;150!vig=2020-07-03>

³ Carta dei Servizi di Ateneo https://trasparenza.unimib.it/pagina632_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html

2. Costi dei servizi erogati

Servizio	Costo Personale TA	Altri Costi	Totale Costi	Driver	Quantità	Costo Unitario 2022
Accesso e consultazione	€ 21.217		€ 21.217	Tot. Personale e Iscritti	39.335	0,54 €
Prestito e servizi interbibliotecari	€ 366.566		€ 366.566	Tot. Prestiti	45.141	8,12 €
Formazione utenti	€ 88.040		€ 88.040	N. utenti	1.597	55,13 €
Biblioteca digitale	€ 234.586		€ 234.586	Tot. Personale e Iscritti	39.335	5,96 €
Acquisizione risorse bibliografiche	€ 318.054		€ 318.054	Tot. Acquisizioni	6.646	47,86 €

3. Risultati degli standard di qualità dei servizi

Servizio	Standard di qualità			
	Indicatore	Formula	Target	Risultato 2022
Biblioteca: accesso e consultazione	Biblioteca: accesso e consultazione	SB02/1 - Orario di apertura al pubblico della Sede Centrale	N. di ore settimanali di apertura al pubblico della Sede Centrale	68,5
		SB02/2 – Percentuale di scaffale aperto	Metri lineari di scaffale aperto / metri lineari totali	> 65%
Biblioteca: prestito e servizi interbibliotecari	Biblioteca: prestito e servizi interbibliotecari	SB04/1 - Orario di apertura al pubblico della Sede Centrale	N. di ore settimanali di apertura al pubblico della Sede Centrale	68,5
		SB04/2 - Presenza sul sito della Biblioteca delle informazioni relative alle modalità di erogazione del servizio	Completezza e aggiornamento delle informazioni	Aggiornamento delle informazioni
		SB04/3 - Prestiti per utente potenziale	Prestiti annuali / utenti potenziali	2,85
		SB04/4 - Canali di accesso al servizio SB04/5 - Intervallo medio di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta alla biblioteca fornitrice	Numero di modalità attive per l'inoltro delle richieste N. giorni	2
				< 3 giorni
	Biblioteca: formazione utenti Biblioteca digitale	Biblioteca: formazione utenti Biblioteca digitale	SB06/1 - Valore medio soddisfazione degli utenti che partecipano alle attività di formazione SB07/1 – N. di download per utente	Totale valutazioni/ n. rispondenti N. di download / utenti potenziali
>25				
Biblioteca: acquisizione risorse bibliografiche	Biblioteca: acquisizione risorse bibliografiche	SB01/1 – Spesa per risorse bibliografiche per utente	Spesa per risorse bibliografiche / utenti potenziali	€ 90,00
Biblioteca: formazione utenti	Biblioteca: accesso e consultazione	SB02/1 - Orario di apertura al pubblico della Sede Centrale	N. di ore settimanali di apertura al pubblico della Sede Centrale	68,5
Biblioteca digitale		SB02/2 – Percentuale di scaffale aperto	Metri lineari di scaffale aperto / metri lineari totali	> 65%
Biblioteca: acquisizione risorse bibliografiche	Biblioteca: prestito e servizi interbibliotecari	SB04/1 - Orario di apertura al pubblico della Sede Centrale	N. di ore settimanali di apertura al pubblico della Sede Centrale	68,5

4. Soddisfazione percepita per i servizi utilizzati

Dove non viene specificamente indicato, i dati contenuti nella seguente tabella consistono nel valore medio delle valutazioni espresse dai rispondenti al questionario *Good Practice*, rispetto a una scala compresa tra 1 (per nulla soddisfatto/a) e 6 (del tutto soddisfatto/a).

Servizio	Tipo utente	Media 2022	Media 2021	Media Atenei 2022	Posizione UNIMIB 2022
Accesso e consultazione	Iscritti al 2021/22 al 1 anno dei corsi di laurea (GP21)	5,00	4,82	4,66	7° su 39
	Iscritti al 2021/22 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP21)	4,86	4,70	4,54	5° su 40
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 23/03/2022	4,97	4,71	4,43	4° su 44
Prestito e servizi interbibliotecari	Iscritti al 2021/22 al 1 anno dei corsi di laurea (GP21)	4,98	4,83	4,68	3° su 39
	Iscritti al 2021/22 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP21)	5,01	4,83	4,55	4° su 39
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 23/03/2022	4,89	5,09	4,92	28° su 43
Formazione utenti [Indagine UNIMIB]	Partecipanti iniziative formative a.a. 2021/22	4,78	5,00	---	---
Biblioteca digitale	Iscritti al 2021/22 al 1 anno dei corsi di laurea (GP21)	4,39	4,52	4,52	24° su 40
	Iscritti al 2021/22 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP21)	4,37	4,53	4,32	17° su 39
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 23/03/2022	4,95	4,98	4,61	4° su 44
Acquisizione risorse bibliografiche	Iscritti al 2021/22 al 1 anno dei corsi di laurea (GP21)	4,83	4,99	4,74	15° su 40
	Iscritti al 2021/22 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP21)	4,78	4,79	4,63	15° su 40
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 23/03/2022	4,74	4,73	4,24	7° su 44

Tassi di risposta

Tipo utente	N. risposte 2022	Tasso di risposta 2022
Iscritti a.a. 2021/22 al 1 anno dei corsi di laurea (GP21)	1.071	12,7%
Iscritti a.a. 2021/22 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP21)	2.953	10,5%
Utenti 2021/22 Servizio assistenza disabili e studenti con DSA	176	17,6%
Utenti 2021/22 Servizio Consulenza individuale di carriera	ND	ND
Iscritti 2021/22 al 3 anno dei corsi di dottorato	ND	ND
Iscritti 2021/22 ai Master 1 livello	363	67,2%
Iscritti 2021/22 ai Master 2 livello	110	76,9%
Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 23/03/2022	718	32,6%
Personale tecnico amministrativo al 23/03/2022	453	54,2%
Partecipanti iniziative formative Servizi bibliotecari a.a. 2021/22	ND	ND